

す。

トラベルオペレーションのカスタマーサポート「旅程を変更したい」「予約のやり方が分からない」「予約した内容の一部を変更したい」といったお客様からのお問い合わせに電話とメールを活用して、航空会社、ホテル、パートナー、お客様とコミュニケーションを取り、エスカレートした旅行に関する問題の解決をお願いします。このお仕事ではクライアントの設けたプロセスおよびガイドラインに沿いながら、ホテル・航空券・レンタカー等に関する幅広い知識について研修を通して学んでいただき、お客様対応へ入っていただきます！

お問い合わせいただくお客様はほとんどが日本人のため、基本的には日本語での対応となります。ただし、ご予約内容に含まれるホテルや航空会社が海外の場合、英語でのやり取りが必要になることがあります。海外のホテルや航空会社へは、こちらから電話をかけるケースのみとなるため、事前に話す内容を整理した上で落ち着いて対応することが可能です。なお、対応内容のメモ記録やマニュアルはすべて英語で記載されています。現在はサービス開始から約1年が経過し、問い合わせ件数も少しずつ増えてきています。電話でのお問い合わせは1日あたり3～5件程度、加えてホテルパートナーやエアラインとのメール・電話対応が10～15件程度発生しています。それでも比較的余裕のある環境のため、空き時間を活用してマニュアルを読み込むなど、業務理解を深めながらじっくりと慣れていくことができます。

<お問い合わせについて>

- サイトの不具合や予約時のトラブルなどに関するお問い合わせ対応
- 多様な予約のサービス: 旅行商品、複数のチケット、手数料など、さまざまなタイプの予約を同じ予約を扱います
- 製品の取り扱い: Cancel for Any ReasonやPrice Freezeなど、クライアントが提供するサービスの提供
- 優れたサービス: 顧客を常に助けるために、未経験のタスクをこなすことも含め、常に最善を尽くします

【アピールポイント】

- 入社後の研修でしっかりサポート
- 新規案件プロジェクトでキャリアアップを目指す
- 英語を使う機会も多くある
- 旅行手配について学べる
- 無料で最新*GlobalDistributionSystemを学べるチャンス！ GlobalDistributionSystem(GDS): 旅行業界で使用される世界共通の予約管理システム
- 無料ランチ制度あり
- 月給35万円～と高収入(経験者は優遇します)
- インセンティブボーナス手当あり
- 祝日勤務の場合は1.25倍の手当

<Hopper (ホッパー) とは? >

Online Travel Agent業界で最先端のテクノロジーを誇る急成長の旅行アプリ開発企業！2015年に米国で設立された、最先端の技術力を誇る旅行テック企業です。ユーザー登録数は現在7,000万人を超え、常に「お客様第一」を掲げて、ニーズを的確に捉えたサービス提供に注力しています。近年は日本のクレジットカード会社と提携し、日本のお客様向けのサービス展開も強化しています。この度、OTA（オンライン旅行代理店）領域で革新的なプロダクトとサービスを提供する当社クライアントとともに、次の成長をリードしていただける方を募集します。なお、本募集は欠員補充による採用です。

▼選考のながれ

書類選考→オンライン面接（カウンセリング・キャリアアドバイス）→英語各種テスト（タイピング、適正テスト、英単語）→オンライン面接（1～2回）→選考結果ご連絡

▼入社後のながれ

5/7-6/29の研修（祝日を含む）～/9:00～18:00を予定）

オリエンテーション

座学・実技研修

>>6/29 GoLive（シフト勤務開始）

Required Skills

《必須条件》

- シフト勤務対応可能な方
- オフィス（東京）に出勤可能な方
- 日本語（ネイティブ）・英語（B2・ビジネスレベル）でのコミュニケーションが可能の方
- * お客様対応は日本語メイン、研修やガイドライン等は英語メインです
- PC操作・システム操作に苦手意識のない方
- 外国籍の方は在留資格のご提示（就労ビザ保有の方）
- リスクや異常にすばやく気づける観察力と判断力
- 機密性の高い情報やトラブルに対して、適切に報告・共有できる対応力
- プレッシャーの中でカスタマーマインドを持ってお客様対応が出来る方
- 新しいことを学ぶことへ抵抗が無く、チャレンジする事へ意欲的な方
- 勤怠良好な方

《歓迎スキル》

- カスタマーサポートの経験が1年以上ある方
- お客様満足度調査（CSAT）や平均対応時間（AHT）などの目標設定がある環境で勤務された経験
- レジャーや企業向け旅行代理店での3年以上の経験、または国内および国際予約に関する経験
- ユーザー対応または航空業界や旅行代理店での裏方経験が1年以上ある方
- GDSトレーニングを受けたことがある方
- 運賃、航空会社契約、規則・規定、発券に関する知識
- 航空会社、ホテル、地上交通機関のチケット手続きに関する知識
- 日本市場に特化した業界知識と地理的知識があり、特定のエリアでの優れた能力を示せること
- Sabre / Amadeusに関する知識があり、複雑な交換や払い戻しを含む、予約、価格設定、チケット発券から完了までの操作経験がある方

